**Funcional:**

Registrar os problemas em forma de ticket (Data, Hora, Nome o atendente, Nome do Cliente, descrição da ocorrência)

Rastrear os locais dos atendimentos (online ou presencial)

Classificar os tickets com números de identificação

Definir SLA Correspondente ao problema e sua gravidade

Guardar as informações de cada ocorrência em um banco de Histórico de atendimento para uso em futuros atendimentos

Encontar e guardar soluções para os futuros atendimentos

Produzir um relatório dos problemas para estudo e aprimoramento posterior

Registrar a frequência das ocorrências

Salvar uma Biblioteca de solução de problemas para optimização da velocidade de resolução

Guardar cadastro do cliente (Nome, Idade e CPF)

Área para abertura de ocorrência pelo cliente (Categoria, Texto e Anexos de aquivos)

**Não Funcional:**

Interface de fácil uso com instruções para a operação do sistema

As três principais funções de um Help Desk são: organizar, controlar e otimizar.

Organizar

Uma das principais funções de um sistema de Help Desk é centralizar os atendimentos de inúmeros canais de comunicação, como o e-mail, chat, redes sociais e telefone. Além disso, a ferramenta também tem como objetivo armazenar, categorizar e organizar todos os dados relacionados às interações com os clientes.

Controlar

O Help Desk também controla a gestão do fluxo de informação e outros dados importantes, como os prazos por meio de SLAs. Ainda, a ferramenta gerencia os contatos e todo o histórico de atendimento. Dessa forma, quando o mesmo cliente retorna ao suporte para tirar mais alguma dúvida, fica muito mais fácil agir em um primeiro momento.

Otimizar

Ao saber como criar um Help Desk, a empresa consegue também medir e otimizar as interações entre seu time de suporte e os clientes. Itens como o desempenho da equipe, tempo de atendimento dos chamados e satisfação do cliente são algumas das métricas que podem ser acompanhadas e utilizadas como base para as decisões estratégicas.